

Steunpunt kwaliteitszorg operationeel

Werken aan kwaliteit is pure winst voor rechtshulp

De gefinancierde rechtshulp staat onder druk. Advocaten die op dit gebied nog actief zijn vergrijzen en pas afgestudeerden voelen er weinig voor. De sociale rechtshulp is weinig aantrekkelijk en de uurvergoedingen zijn slecht. De staatssecretaris toonde zich bereid de vergoedingen te verhogen, op voorwaarde dat de kwaliteit van de geleverde diensten zichtbaar wordt. Het SKiR gaat advocaten hierbij helpen.

dr. Hans Buskes

Nederlandse Orde van Advocaten

Oprichting van SKiR, steunpunt Kwaliteitszorginitiatieven Rechtsbijstand, was een van de adviezen die de werkgroep 'Kwaliteit in de gefinancierde rechtsbijstand' (door de diverse rechtshulporganisaties gezamenlijk ingesteld) eind 1999 uitbracht. Ruim een half jaar later was dit een feit en met ingang van dit jaar is SKiR operationeel. Hoewel de werkgroep zich haastte te stellen dat 'gefinancierde

rechtshulp meer moet zijn dan een kostendiscussie', vormen de toevoegingsvergoedingen een rode draad door het kwaliteitsverhaal. Hilda de Groot, directeur SKiR en daarnaast sociaal advocaat te Rotterdam, weet dit als geen ander. 'De vergoedingen zijn, ondanks de verhoging naar 160 gulden per punt, nog steeds zwaar onder de maat, laat staan dat ze marktconform zijn. Het Lisv (Landelijk instituut sociale verzekeringen) bijvoorbeeld stelt in de "handleiding bij de

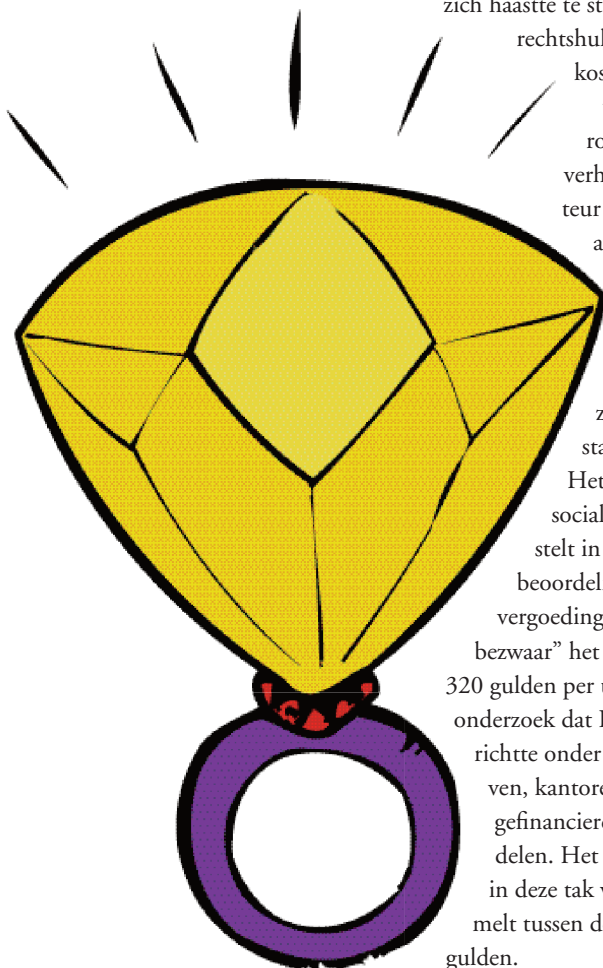
beoordeling van verzoeken om een vergoeding van kosten rechtsbijstand in bezwaar" het uurtarief van een advocaat op 320 gulden per uur, ruim het dubbele.' Het onderzoek dat PricewaterhouseCoopers verrichtte onder vijf Rotterdamse collectieven, kantoren die zich bezighouden met gefinancierde rechtshulp, spreekt boekdelen. Het jaarinkomen (cijfers '98) van in deze tak werkzame advocaten schommelt tussen de 46.000 gulden en 88.000 gulden.

Verhoging toevoegingsvergoeding

Het is vooral om deze redenen dat SKiR zich in eerste instantie zal richten op advocatenkantoren die zich voor een belangrijk deel bezighouden met gefinancierde rechtshulp en Bureaus voor Rechtshulp. Nu kwaliteit in dit segment van de rechtshulp nadrukkelijk op de agenda staat, is er een opening om de overheid aan te sporen de toevoegingsvergoeding met ingang van volgend jaar verder te verhogen naar 210 gulden per uur. Cohen zei immers vorig jaar in het *Advocatenblad*: 'Naarmate het duidelijker is dat daar echt aan wordt gewerkt [aan een kwaliteitszorgsysteem, red.], zal het voor mij gemakkelijker worden het kabinet ervan te overtuigen dat verdere stijging urgent is.' Vanuit verschillende organisaties is er een beroep op overheid en politiek om die belofte na te komen. Zo stelt de Nederlandse Orde van Advocaten, met VRN (Vereniging Rechtshulpinstellingen Nederland) de oprichter van SKiR, in haar jaarverslag 2000 dat de verhoging noodzakelijk is om 'rechtshulp bereikbaar te houden voor iedereen'.

Geen tweedeling

Hoewel de initiële focus is gericht op de gefinancierde rechtsbijstand, richt SKiR zich in principe op de gehele advocatuur. Gerrie van der Meer-Overwater, medewerker kwaliteitszorg bij SKiR: 'Er is geen onderscheid in kwaliteitszorg tussen gefinancierde en niet-gefinancierde rechtshulp. De processen, de relatie cliënt-advocaat en de zaken zijn in wezen dezelfde.' Waarop De Groot aanvult: 'Hooguit zou je kunnen zeggen dat het



Wat SKiR wel en niet doet

wel

- promoten kwaliteitszorgactiviteiten
- in kaart brengen gebruikte kwaliteitsinstrumenten
- ontwikkelen en ondersteunen kwaliteitsinstrumenten
- het transparant maken van inspanningen op het gebied van kwaliteitszorg
- ontwikkelen opleiding advocaat tot auditor

niet

- certificeren
- auditen

gerechtvaardigd is dat een advocaat in de gefinancierde rechtsbijstand de kwaliteit van de geleverde diensten zichtbaar maakt, daar er gebruik wordt gemaakt van publieke middelen.' Desondanks wil SKiR het kwaliteitsissue vooral terugvoeren naar de essentie van kwaliteit. Van der Meer-Overwater: 'Het hebben van een goed kwaliteitssysteem zorgt voor continue verbetering van processen, waardoor de efficiëntie toeneemt, hetgeen leidt tot een betere dienstverlening. Werken aan kwaliteit is pure winst. We willen dan ook geen kunstjes verkopen, maar een zodanige kwaliteitszorg implementeren dat er meerwaarde ontstaat voor zowel cliënt als advocatenkantoor.'

Versnipperde kwaliteit

Een van de speerpunten van SKiR wordt het in kaart brengen van de tot nu toe gehanteerde kwaliteitsinstrumenten en het starten van experimenten met kwaliteitsinstrumenten. Op de lange termijn zal op basis van een duidelijke en herkenbare visie worden gekomen tot één samenhangend kwaliteitszorgsysteem. Van der Meer-Overwater: 'Er is op dit moment een veelvoud van gebruikte kwaliteitsinstrumenten. Dat maakt onderlinge vergelijking lastig. Bovendien wordt een aantal van de instrumenten wel ingezet, maar niet systematisch. Hoewel er van de kant van SKiR geen uitgesproken voorkeur bestaat, is het belangrijk uiteindelijk voor één kwaliteitszorgsysteem te kiezen, al was het maar uit oogpunt van afstemming en onderlinge vergelijkbaarheid.'

Gangbare kwaliteitssystemen

Total Quality Management

TQM is een managementmethode waarbij op basis van feiten continu de totale bedrijfsvoering wordt verbeterd. De methode is gebaseerd op het consequent en systematisch toepassen van de plan-do-check-act-cyclus in alle relevante aspecten van de bedrijfsvoering. Bij het invoeren van TQM geldt het INK (Instituut Nederlandse Kwaliteit)-model als uitgangspunt. Dit model brengt negen aandachtsgebied met elkaar in verband, vijf betreffen de organisatie, vier de resultaten van de organisatie.

Balanced Scorecard

De Balanced Scorecard meet de prestatie van een onderneming op vier terreinen: financiën, klanten, interne processen en het lerend vermogen. Uiteindelijk moet toepassing van Balanced Scorecard leiden tot waardevermeerdering voor klanten (hogere klanttevredenheid) en onderneming (betere financiële resultaten).

Six Sigma

Six Sigma is gericht op het terugdringen van fouten in processen, producten of diensten. Het ultieme doel is kernprocessen op het niveau van 'Six Sigma' te krijgen, dat wil zeggen 3,4 fouten op één miljoen handelingen. Uiteraard leidt dit tot enorme kostenreducties.

Zakelijk Verbeterprogramma

Een Nederlands kwaliteitsinitiatief dat het beste combineert uit diverse (vaak kwantitatieve) kwaliteitsprogramma's. Het zakelijk verbeterprogramma heeft veel eigenschappen van Six Sigma.

ISO

ISO is een mondiale norm voor zowel productiebedrijven als bedrijven in de dienstverlening. Het systeem is sterk gericht op de primaire processen. Toepassing van ISO-normen leidt tot certificatie.

Financiële basis

De financiële basis van SKiR wordt in ieder geval tot 2002 verzorgd door bijdragen van de Nederlandse Orde van Advocaten en het Ministerie van Justitie. Verder verschaffen de Raden voor Rechtsbijstand financiële middelen om een aantal pilotprojecten op te zetten bij kantoren. In 2002 zal een Adviescommissie de positie van SKiR evalueren. Vooral de mate van succes en de mate waarin SKiR in de behoefte van advocatenkantoren voorziet, zullen bepalen of men door kan gaan. Tegen die tijd hoopt SKiR te zijn uitgegroeid tot kennisinstituut voor kwaliteitszorg en -initiatieven.

Bronnen

Recht op kwaliteit, advies van de werkgroep 'Kwaliteit in de gefinancierde rechtsbijstand', november 1999.

Ontwikkelingen in het aanbod van de gefinancierde rechtsbijstand, rapport van het Verwey-Jonker Instituut, januari 2001.

Recht op vertrouwen, Jaarverslag 2000 Nederlandse Orde van Advocaten, mei 2001.

Contact met SKiR: skir@balienet.nl